

# Troubleshooting

Weniger ist manchmal mehr

---

Sich im Falle eines Falles richtig zu verhalten und vor allem richtig zu kommunizieren will gelernt sein. Keinen Kollegen (Innendienst oder Außendienst) zu diskreditieren ist genauso wichtig, wie das Image der Firma hoch zu halten. Daher ist es besser sich vor der Rückmeldung an den Kunden über die Verantwortlichkeiten und den aktuellen Stand der Dinge zu informieren und nur die wirklich notwendigen Informationen zu geben.



---

## Seminarziel

Die Teilnehmer

- sollen bei Erkennen einer suboptimalen / fehlerhaften Anlagenkonzeption richtige Prioritäten setzen und die richtige Vorgehensweise entscheiden
- bearbeiten erkannte Missstände in der Kundenanlage
- erklären dem Kunden den Missstand
- „verkaufen“ dem Kunden erforderliche Änderungen
- geben Vorgesetzten/Verkäufern/Innendienstmitarbeiter Rückmeldungen zu erkannten Missständen
- besprechen kritische Fallsituationen gemeinsam
- Feedback geben und nehmen können
- erkennen ihre eigene Wirkung in schwierigen Servicegesprächen und entwickeln diese weiter

## Inhalte

- Prioritäten beim Kunden setzen
- Umgang mit Fehlern, die durch den Kunden selbst oder uns verursacht wurden
- Erkannte Missstände kommunizieren
  - Was soll ich sagen
  - Was darf ich nicht sagen
  - Image der Firma, des Verkäufers und der Innendienstmitarbeiter bewahren / schützen
- Johari-Window, Feedback geben
- Feedback an den Vorgesetzten / Verkäufer
- Rhetorik für schwierige Situationen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

## Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Fallstudien – eigene Praxisfälle der Teilnehmer
- Rollentraining

## Organisation

- Zielgruppe
  - Monteure
  - Servicetechniker
  - Projekttechniker

Leitfaden Missstände dem Kunden mitteilen

Ein Kollege (Verkäufer, Innendienst ...) hat den Fehler gemacht

Achtung:

- Bitte keine vorschnellen Schuldeingeständnisse
- Keine vorschnelle Kostenübernahme zugestehen

Falls alles klar ist:

- Objektive Beschreibung des Fehlers
  - Keine Schuldzuweisungen an Kollegen (Nestbesmutzung)
    - "... Herr ... ist erst seit 2 Monaten in unserer Firma..."
    - ...ich kann das selbst nicht verstehen, ich habe es ihm schon mehrfach gesagt, dass es so nicht geht ..."
  - Keine Rechtfertigungen
    - "... wir haben seinerzeit unsere Niederlassung renoviert, deshalb..."
- Lösungsvorschlag machen
  - Was ist zu tun
  - Wer soll tun
  - Wie soll es getan werden
- Vorteile dieser Lösung für den Kunden
  - Nutzen der Lösung für den Kunden
  - Motive des Kunden beachten
- Den nächsten Schritt besprechen
  - Wer tut nun was
    - ...ich werde mit unserem Verkäufer Herr ... reden. Dieser wird Sie deswegen anrufen..."
    - ... ich kläre das bis morgen mit unserem Servicemanager und melde mich dann morgen Nachmittag bei Ihnen..."

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer